



MITTEILUNGEN 8

F 12 21 Bd. 8

INSTITUT FÜR DEUTSCHE SPRACHE
MANNHEIM

Herausgegeben vom
Institut für deutsche Sprache
Redaktion:
Wolfgang Teubert

Copyright
Institut für deutsche Sprache
Postfach 5409
D-6800 Mannheim 1
Tel. (0621) 4401-1

ISBN 3922641-14-8

ZUR ANALYSE VON BERATUNGSGESPRÄCHEN

1. Fragestellungen und Untersuchungsansatz

Seit dem 1.10.1979 wird am Institut für deutsche Sprache an einem Forschungsprojekt über Beratungsgespräche¹⁾ gearbeitet. Ziel dieses Projekts ist die Beschreibung sprachlicher Realisierungen von Interaktionsverläufen und Kommunikationstechniken in Beratungsgesprächen. Als empirische Grundlage dienen Ton- und Videoaufnahmen, die in verschiedenen institutionellen Kontexten (Studienberatung, medizinische Beratung, Nichtsehaften-Beratung, Erziehungs-, Mieter-, Rechts-, Finanzberatung u.a.) aufgezeichnet werden konnten, desgleichen werden Beratungsgespräche, die in privaten und alltagsweltlichen Situationen stattfanden, einbezogen.

Die Analysearbeit orientiert sich an folgenden Leitfragen:

- Welche Handlungsschritte sind konstitutiv für Beraten/Beratung?
- Welche signifikanten Realisierungsvarianten (Gesprächsverläufe) sind festzustellen und wovon hängt die Realisierung dieser Varianten ab?
- Welche typischen Verfahren der Versprachlichung lassen sich in Beratungsgesprächen feststellen und welcher Zusammenhang besteht generell zwischen grammatisch-lexikalischen und interaktiven Strukturen?

Zur Klärung dieser Fragestellungen wird ein konversationsanalytischer Untersuchungsansatz angewandt, der mit linguistischen und wissenssoziologischen Analysen kombiniert wird. Bevor im 2. Abschnitt ein Analysebeispiel für dieses Untersuchungsverfahren gegeben wird, sei kurz auf konversationsanalytische Prinzipien eingegangen, soweit

sie thematische Schwerpunkte des Projekts 'Beratungsgespräche' betreffen.

Der begrifflich-analytischen Vorgehensweise der Konversationsanalyse folgend, untersuchen wir Beratungsgespräche auf gesprächsorganisierende, bedeutungs- und handlungs-konstituierende Funktionen von Äußerungen.

Um einen geordneten Gesprächsverlauf zustandezubringen, müssen die Gesprächspartner kooperative Leistungen vollbringen, wie z.B. die Sichtweite des anderen einnehmen (Einnahme der Perspektive des Interaktionspartners). Desgleichen müssen die Kommunikationspartner klarmachen, was sie wollen bzw. herausfinden, was der andere will (Referenzobjekte wechselseitig identifizieren und identifizierbar machen). Nur so kann im Kommunikationsablauf wechselseitige Verständlichkeit sichergestellt werden. Und es bedarf auch besonderer Aktivitäten, um die thematische Abfolge eines Gesprächs in geordneten Bahnen abwickeln zu können. Eine thematische Aufmerksamkeitsausrichtung stellt sich nicht "wie von selbst" ein, sondern muß von den Gesprächspartnern gemeinsam erarbeitet werden. Dazu sind beispielsweise Aktivitäten erforderlich, die Einzeläußerungen in einen Bedeutungszusammenhang stellen und verdeutlichen, was bestimmte Bedeutungszuschreibungen für den Kommunikationsablauf leisten sollen.²⁾

Gesprächsorganisierende Aktivitäten geben dem Kommunikationsablauf eine formale Struktur, die durch solche Phänomene indiziert wird, wie Sprecherwechsel, Pausen, thematische Ankündigungen, Abschlußsignale usw. Ein erster Analyseschritt im Projekt 'Beatungsgespräche' besteht nun darin, die formale Ablaufstruktur eines Gesprächs in einer Verlaufsanalyse nachzuzeichnen. Durch diese Verlaufsanalyse werden mit gesprächsorganisatorischen Mitteln Beratungsgespräche in aufeinanderfolgende Handlungsschritte aufgegliedert.

Die sich daran anschließende Analysearbeit trägt sodann der Tatsache Rechnung, daß gesprächsorganisierende Aktivitäten aufs engste mit Aspekten der Bedeutungs- und Handlungskonstitution verknüpft sind. Zu Beginn eines Handlungsvorhabens und zur erfolgreichen Durchführung müssen die Beteiligten idealisierende Annahmen über die dafür notwendige Abfolge von Aktivitätsschritten machen, d.h. sie orientieren sich an einem Handlungsschema, das sie als Aufgabenmuster für Beraten/Beratung verstehen. Für den Kommunikationsverlauf bedeutet dies, daß spezifische sprachliche Aktivitäten erbracht werden müssen, mit denen vorausweisend angezeigt wird, was für ein Handlungsschritt gemeinsam bearbeitet werden soll, mit denen wechselseitig verdeutlicht wird, welcher Handlungsschritt aktuell abgewickelt wird und wann ein Handlungsschritt als vollzogen betrachtet wird.

Bei einem Aufgabenmuster des Typs Beraten/Beratung ist beispielsweise zu erwarten, daß die Akteure idealisierend davon ausgehen, daß die Rollenverteilung zwischen Ratgeber und Ratsucher und damit einhergehende Rollenerwartungen und -verpflichtungen mit sprachlichen Mitteln festgelegt werden und darauf zurückgegriffen wird. Ferner ist davon auszugehen, daß ein Beratungsproblem (ein Wissensdefizit oder ein Selbsthilfedefizit) offenkundig sein muß, daß Bedingungen der Problemlösung bekannt sein müssen und dergleichen mehr.

An der sprachlichen Realisierung eines Handlungsschemas bzw. einzelner Komponenten des Handlungsschemas Beraten/Beratung ist nun ablesbar, welches Situationsverständnis die Beteiligten ihren Aktivitäten zugrundelegten, welche wechselseitigen Rollenzuschreibungen (Fremd- und Selbstdefinitionen) vorgenommen wurden, welche Handlungsziele und -orientierungen explizit oder implizit den Gesprächsaktivitäten zugrundelagen, welche rollen- und beteiligungsspezifischen Handlungsmöglichkeiten zur Verfolgung der jeweiligen Ziele bestanden usw.

Die Beschreibung sprachlicher Abläufe und Regelhaftigkeiten im Projekt 'Beratungsgespräche' rekonstruiert folglich die Einbettung sprachlicher Kommunikation in Handlungszusammenhänge und Interaktionsverläufe und zeigt, daß sprachliche Abläufe durch diese strukturiert sind.

Ausgehend von den soeben skizzierten Aspekten konversationsanalytischer Erforschung sprachlicher Kommunikation werden im Projekt 'Bearungsgespräche' folgende Themenschwerpunkte bearbeitet:

(a) Gesprächsorganisation und Handlungskonstitution

Hier werden die für Beratungsgespräche typischen Formen der Gesprächsorganisation und ihr Verhältnis zur Realisierung von Handlungsschritten untersucht. Im Vordergrund stehen dabei die wechselseitige Verdeutlichung der Problemsichten von Ratsucher und Ratgeber, die Einigung auf eine Problemdefinition, die Entwicklung von Lösungsvorschlägen und deren Verarbeitung. Diese großflächigen Komponenten des Handlungsschemas Beraten/Beratung sind aufzugliedern in kleinere Handlungskomponenten, und es sind ebenfalls die zugrundeliegenden Aufgaben der Interaktionsdurchführung zu identifizieren.

(b) Verständigung und Kooperation

In Beratungsgesprächen herrschen Bedingungen asymmetrischer Kommunikation (ungleiche Verteilung von Wissensbeständen, Divergenzen in der Handlungs- und Sprachkompetenz), so daß mit spezifischen Problemen der Verständigungssicherung und Kooperation zu rechnen ist. Die Manifestations- und Verarbeitungsformen solcher Probleme sind in Beziehung zu setzen mit den verschiedenen Phasen von Beratungsgesprächen, aber auch mit unterschiedlichen Typen von Beratung.

(c) Thematische Strukturen

Die thematischen Strukturen in Beratungsgesprächen (Grob- und Feinstrukturen) werden daraufhin untersucht, wie sie aufgebaut werden und welche Rolle sie für den Gesprächsverlauf spielen. Im Vordergrund des Interesses stehen hier komplexere Formen der Sachverhaltsdarstellung (z.B. zum Beratungsproblem oder zur Problemmentstehung) und die Bewältigung einzelner Handlungsschritte, wie z.B. das Aushandeln einer gemeinsam geteilten Problemdefinition.

(d) Verfahren der Versprachlichung

Hier handelt es sich um das Auffinden von rekurrenten Ausdrucksweisen, geprägten Formeln sowie grammatikalisierenden Indikatoren (z.B. Gliederungssignalen), deren Verwendung charakteristisch für Beratungssituationen sein kann. Dabei interessieren zum einen der Grad der Konventionalisierung und zum anderen die spezifische Funktion derartiger Versprachlichungen im Gesprächsverlauf.

(e) Situationsübergreifende Handlungsorientierungen und institutionelle Rahmenbedingungen

Die Divergenz in den Beteiligungsrollen von Ratgeber und Ratsucher geht - insbesondere im institutionellen Kontext - zurück auf situationsübergreifende Orientierungen, institutionelle Rahmenbedingungen, Ausübung der Beartungstätigkeit in einem professionellen Setting, Inanspruchnahme von Beratungen aus einer Leidens- und Betroffenheitsgeschichte heraus u.a.m. Solche Beteiligungsdivergenzen werden daraufhin untersucht, wie sie die Zuschreibung sozialer Identitäten, das Aushandeln von Problemdefinitionen und Lösungsvorschlägen und die sequenzielle Abwicklung der Komponenten des Handlungsschemas Beraten/Beratung beeinflussen.

2. Exemplarische Analyse

Im nachfolgenden Analysebeispiel soll demonstriert werden, daß eine Herangehensweise an Beratungsgespräche, die auf Kontextabhängigkeit von Sprachverwendung und auf interaktionskonstitutive Leistungen des Sprachgebrauchs bedacht ist, sowohl für genuin linguistische und kommunikationswissenschaftliche Erkenntnisinteressen wie auch für die Interessen und Belange der Beratungspraxis fruchtbar ist.

Bei dem ausgesuchten Text³⁾ handelt es sich um ein Beratungsgespräch, das zwischen einer Mitarbeiterin (Sozialarbeiterin) einer kreativen Sozialhilfe-Einrichtung und einem sogenannten Nichtseßhaften stattfindet.

Für das Textverständnis ist es wichtig zu wissen, daß die erwähnte Beratungsstelle eingebunden ist in das organisierte System der Nichtseßhaften-Hilfe. Dieses schließt z.T. sehr unterschiedliche Einrichtungen zur Unterbringung Nichtseßhafter ein: so gehören Übernachtungsquartiere, in denen Nichtseßhafte für wenige Tage schlafen können und zu essen bekommen, ebenso dazu, wie Heime, in denen die Klienten für längere Zeit leben können, einer hausinternen oder externen Arbeit nachgehen und sozialtherapeutische Betreuung erfahren ("Kolonien" und "Herbergen").

Die Beratungsstelle, in der dieses Gespräch aufgenommen worden ist, hat im System der Nichtseßhaften-Hilfe die Funktion, Klienten in das für sie am ehesten geeignete Heim weiterzuleiten. Diese Vermittlungsarbeit muß zum einen unter Knappheitsbedingungen verrichtet werden (insbesondere in kalten Jahreszeiten). Zum anderen kann die Vermittlungsarbeit nicht direktiv vollzogen werden, da für die Entscheidung über die Vergabe von Heimplätzen das Einverständnis des Klienten von Belang ist. In diesem institutionell-organisatorischen Kontext muß die ge-

nerelle Funktion von Beratungsgesprächen dieser Sozialdienststelle gesehen werden, nämlich Problemlage und Lösungsvorstellungen des Klienten herauszufinden und im Rahmen der institutionellen Hilfs- und Fürsorgemöglichkeiten eine von beiden Seiten akzeptierte Problemlösung zu finden.

Das typische Interaktionsmuster der Nichtseßhaften-Beratung besteht folglich aus Anliegenbekundungen, Explorationsaktivitäten zur Problemlage und einer Aushandlungsprozedur zur Problemlösung bzw. Entscheidung über die Ressourcenvergabe.⁴⁾ Der hier wiedergegebene Gesprächsausschnitt beinhaltet im wesentlichen eine Selbstexploration des Klienten, die mit Elementen einer Anliegendefinition verwoben ist. Solche Aktivitäten lassen sich auch in Beratungsgesprächen anderen Typs feststellen und können daher als obligatorische Komponenten des Handlungsschemas Beraten/Beratung angesehen werden.

Im folgenden gebe ich zunächst eine Verlaufsanalyse zum Gesprächsausschnitt, in der die Grobsegmente identifiziert werden und die Feinstruktur dieser Segmente rekonstruiert wird.⁵⁾ Anschließend werde ich einige Äußerungen unter gesprächsdynamischen Gesichtspunkten und auf zugrundeliegende Handlungsorientierungen hin untersuchen. Auf diese Weise soll exemplifiziert werden, aufgrund welcher gesprächsimmanenten Indikatoren über spezifische Konstitutionsbedingungen von Beratungsgesprächen Aussagen getroffen werden können.

Nun zur Textanalyse:

- 1 BERA ja: O was äh O woll=n se da irgend was gegen machen
2 RASU ja was für möglich-
3 BERA jetzt oder so O
4 RASU ja ich muß irgendwie mal OO 2a sehn daß
5 ich wieder fest anfangen ich weiß es werden hier viel

6 stories erzählt s2 ... aber ich bin Wirklich OO (LÄSST
 7 HAND AUF TISCH FALLEN) ich hab die grenze erreicht OO
 8 ich hab immer in den Jahren gelegenheitsarbeit gemacht
 9 O 2s das heißt ich hab s2 OO mich sozusagen selbst O
 10 entnervt wie des so iss O außer straße 5g5 O aber das
 11 bringt nix mehr ein O nich 5s5 nich 5s5 nich für öh
 12 das nich was läuft" aber es füllt mich nich mehr aus
 13 5f5 es is=s=s nichts" gar" nichts OO

1:1-1:13 Problemlösungskonzept des Ratsuchenden eruieren,⁶⁾

Nach der Aufforderung des Beraters, Problemlösungsvorstellungen offen zu legen (1:1-1:3), bekundet der Ratsuchende zunächst den Willen zur Stabilisierung seiner Lebensführung (1:4-1:5), geht dann aber dazu über, Ansprüche auf Würdigung der individuellen Problemlage in der anstehenden Fallbearbeitung zu erheben (1:5-1:13). Dazu setzt er sich von den Selbstdarstellungsgepflogenheiten anderer Klienten ab (1:5-1:6), definiert ganz allgemein seinen Problemzustand (1:7), bevor er einen Einblick in seine Problemverkettungen gibt und dabei nochmals seinen Änderungswillen bekundet (1:8-1:14).

14 BERA ihr zustand
 15 gestern war es äh irgendwie gesundheitlich bedingt
 16 oder wie 5s5
 17 RASU ne des is nervlich bedingt äh 5f5
 18 BERA nervlich
 19 RASU ich hab doch kein=n zusammenbruch ich O ... ich weiß
 20 noch was eins und eins ist und sowas so ist es nich 5f5
 21 BERA mhm 5f5
 22 RASU aber ich mach des s=s=s seit nem halben jahr
 23 ungefähr schon is das so OO es=s füllt mich nix mehr
 24 aus nich also wenn ich geld verdiene oder etwas anderes
 25 OO woll=n ma sag=n ich hab mich gefreut" wenn ich so

47 BERA SCHUBLADE SCHLIESSEN AKTEN BLÄTTERN
 48 RASU ich kenne diese OO kolonien 5f5 OO mehr oder weniger
 49 vom übernachten her 5f5
 50 BERA mhm
 51 RASU und dann informiert man
 52 sich genau O denn man hört ja sehr viel" 5f5 OO (LAUTES
 53 EINATMEN) jetzt is ja kolonie nuch kolonie 5f5 äh also
 54 äh diese massen also O dafür bin ich nach wie vor noch
 55 individualist auf deutsch gesagt das erlaub ich mir
 56 noch zu sagen OO auf=er straße liege aber O
 57 BERA mhm 5s5
 58 RASU äh O diese OO gewisse kolonien also da würd ich denn
 59 drauf verzichten=n 5f5 O ich weiß daß es sehr schwierig
 60 is 5f5 O die die ja"hreszeit ist sehr" ungünstig aber
 61 5s5 OO es is nun mal soweit bei mir 5f5 O glaub" ich
 62 jedenfalls O

2:37-3:62 Erwartungen an die Beratungseinrichtung offen
legen (1. Anliegendefinition)

Nach den Ausführungen zur "Verfassung" des Ratsuchenden versucht der Berater erneut, die Problemlösungsvorstellungen des Klienten herauszufinden, indem er ihn zu einer Anliegenpräzisierung auffordert (2:37-2:44). Daraufhin nimmt der Ratsuchende zunächst eine Definition seiner Anspruchsberechtigung als Klient der Nichtseßhaften-Hilfe vor (2:44-2:46), geht dann zu einer impliziten Anliegendefinition über, indem er bestimmte Lösungsmöglichkeiten unter Berufung auf eigene Erfahrungen ausklammert (2:46-3:60) und stellt schließlich seine Bedürftigkeitssituation nochmals heraus 3:60-3:62).

62 RASU und äh 5s5 OO die guten häuser sind
 63 besetzt glaub ich ne 5f5

64 BERA |gott herr dings|das kommt
 65 |KNALLT ETWAS ZU|
 66 auf=n versuch an O das kann man so ganz pauschal nich
 67 sa:g=n
 68 RASU gut was ich so gehört habe 5f5 O ich kann ja
 69 BERA mhm
 70 RASU nur O äh was ich
 71 BERA mhm sicher es O is so im großen
 72 RASU
 73 BERA ganzen schon" aber deswegen sollte man schon" wenn
 74 sie" ne präzise vorstellung ham sollt man scho
 75 versuchen 5s5 O in ei"nem der häuser O äh n platz zu
 76 bekomm 5s5 wir sind ja O so nich unter druck wir
 77 könnt=n sie also durchaus O dann hier ne weile bei
 78 inner übernach"tung lass=n O bis wir ihnen n platz
 79 vermitt=l=n könn O also da O von daher das wär das
 80 zweite problem O

3:62-3:80 Dispositionsspielraum des institutionellen Problemlösungsangebots abklären

Nach seiner per Ausgrenzung vorgenommenen Anliegen-
 definition versucht der Ratsuchende die Zugangs-
 möglichkeiten zu "guten Häusern" zu erkunden, um
 damit die Realisierungschancen seiner Lösungsprä-
 ferenzen abzuklären (3:62-3:79). Der Berater räumt
 Aussichten auf Realisierbarkeit der Lösungsprä-
 ferenzen des Klienten ein (3:64-3:79) und nimmt
 hinsichtlich der Zugangsmöglichkeiten eine
 Relevanzeinstufung für die anstehende Prob-
 lembearbeitung vor (3:79-3:80).

80 BERA wichtig wär jetzt O äh O mit
 81 welchem ziel" woll=n sie so in so eine einrichtung 5f5
 82 RASU (LAUTES AUSATMEN) OO mein wunsch ist O daß ich sie
 83 erst mal zur ruhe komme O daß ich erstma dies für und
 84 wider OO die notwendigkeit daß ich so sein muß O oder

85 o daß ich da ganz versacke als- also alkohol spielt
 86 bei mir wirk"lich keine Rolle 5f5
 87 BERA mhm
 88 RASU also minimal" O
 89 RASU mehr wie jeder andre bürger auch O nich also ich
 90 versuche jedenfalls nich diese sache mit alkohol
 91 irgendwie zu begießen 5f5 im ge"genteil O wenn ich
 92 alkohol trinke dann kommt es noch O viel krasser zum
 93 vorschein O normalerweise sagt man O ... is nich der
 94 fall es is nich der fall und zwar is es bei mir so
 95 daß ich ... es is nich mein O mein wi"lle es nich zu
 96 tun es ge- jedenfalls isses so daß aus fünf sechs
 97 gläser bier O is aus 5f5 O bei mir O nich O denn krieg
 98 ich n moralisch=n OO 5s5 ich möchte ein haus O was O
 99 diese unheimliche massenabfertigung O dieses OO wo
 100 man diese leute nur nimmt OO 2s man sacht ja sie
 101 wolln s2 von der straße und O es ist ja sowieso
 102 zwecklos und so weiter O 2s ich meine bei mir O ich
 103 bringe ja auch die garantie nich mit s2 O nebenbei
 104 gesagt O
 105 BERA ne" O die erwart=n wer ja auch nich
 106 RASU nich nich O die
 107 die bring ich nich mit ne 5f5 O ses=is ganz klar O
 108 aber es gibt so gewisse häuser O kleinere häuser
 109 woll=n ma sag=n O oder die anders aufgezog=n sin s2
 110 individueller aber äh s2 individueller aufgezogen
 111 sind wo man sacht o ja wo man hier biste mensch O
 112 hier biste nicht dieses aus"genutze O äh äh O dieser
 113 ausgenutzte kolonist und so weiter O 5s5 ich kenn
 114 diese häuser ziemlich gut O nur über die wochenenden
 115 und ich hab mich mit den leut=n viel unterhalten O
 116 ich hab=se beo"bachtet und so weiter O (LAUTES EIN-
 117 ATMEN) und ich hab immer festgestellt daß eine
 118 unheimliche äh O resignation" `da is 5f5 O teilweise
 119 unbewußt O eben schon" unbewußt O und teilweise is
 120 das dermaßen äh äh eine gewisse entmündigung O und

121 n gewisses dahin"schleppen O äh vollkommene un"selb-
 122 ständigkeit O die O ich weiß nicht bewußt" OO oder
 123 ist es ne bewußte" abnahme O weil man weiß die leute
 124 können es nich O oder wo"llen es nich mehr OO

3:80-5:124 2. Anliegenstdefinition und Legitimation des
 Anliegenst

Der Berater nimmt eine weitere die Klientenintention betreffende Relevanzeinstufung hinsichtlich der anstehenden Problemlösung vor und fordert zum dritten Mal den Klienten dazu auf, eine Anliegenstformulierung vorzunehmen. (3:80-3:85). Der Ratsuchende antwortet darauf zunächst mit einer klientenbezogenen Anliegenstformulierung (3:82-3:85), geht dann nochmals zu einer Selbstexploration über (3:85- 4:98), bevor er eine von den Lösungsressourcen ausgehenden Anliegenstformulierung vornimmt. (4:98-5:124). Dabei grenzt er wieder bestimmte Lösungsmöglichkeiten aus (4:98-4:102), nimmt nochmals auf seinen Klienten-Status Bezug (4:102-4:107), greift dann seine Lösungspräferenzen wieder auf (4:108-4:113) und begründet seine Präferenzen mit eigenen Erfahrungen im System der Nichtseßhaften-Hilfe (4:113-5:124).

Anhand der Grobsegmentierung des Gesprächsausschnittes ergibt sich also folgende Verlaufsstruktur:

1:1-1:13 PROBLEMLÖSUNGSKONZEPT DES RATSUCHENDEN ERUIEREN

- 1:1-1:3 Aufforderung zur Offenlegung der Problemlösungsvorstellungen / des Anliegens
- 1:4-1:5 Willen zur Stabilisierung der Lebensführung bekunden
- 1:5-1:13 Anspruch auf Würdigung der individuellen Problemsituation erheben:
 - Abgrenzung von Gepflogenheiten anderer Klienten (1:5-1:6)
 - Markierung des Problemzustands (1:7)
 - Einblick in die Problemverkettung geben und Änderungsabsichten bekunden (1:8-1:14)

1:14-2:36 VERARBEITUNG DES VORGESPRÄCHES: PRÄZISIERUNGEN ZUR PROBLEMSITUATION DES RATSUCHENDEN

- 1:14-1:16 Kategorisierungsinitiative zum Klientenproblem
- 1:19-2:31 Selbstdefinition und Selbstexploration zum Problemzustand
- 2:32-2:35 Legitimierung der Kategorisierungsinitiative
- 2:35-2:36 Bestätigung der Symptomwahrnehmung der Beraterin

2:37-3:62 ERWARTUNGEN AN DIE BERATUNGSEINRICHTUNG OFFENLEGEN (1. ANLIEGENSDEFINITION)

- 2:37-2:44 Aufforderung zur Anliegenpräzisierung
- 2:44-2:46 Selbstdefinition zur Anspruchsberechtigung als Klient der Nichtseßhaften-Hilfe
- 2:46-3:60 Implizite Anliegendefinition: Ausgrenzung bestimmter Lösungsmöglichkeiten aufgrund eigener Erfahrungen

3:60-3:62 Bedürftigkeitsbekundung

3:62-3:80 DISPOSITIONSSPIELRAUM DES INSTITUTIONELLEN PROBLEMLÖSUNGSANGEBOTS ABKLÄREN

3:62-3:63 Zugangsmöglichkeiten zu "guten Häusern" erkunden / Realisierungschancen der Lösungspräferenz des Klienten abklären

3:64-3:79 Aussicht auf Realisierbarkeit der Lösungspräferenzen des Klienten einräumen

3:79-3:80 Relevanzeinstufung der Suche nach "guten Häusern" für die Problembe-
arbeitung

3:80-5:124 2. ANLIEGENSDEFINITION UND LEGITIMATION DES ANLIEGENS

3:80-3:81 Erneute Aufforderung zur Anliegen-
definition

3:82-3:85 Klientenbezogene Anliegenformulierung

3:85-4:98 Selbstexploration

4:98-5:124 auf Lösungsressourcen bezogene An-
liegenformulierung:

- Ausgrenzung bestimmter Lösungsmöglichkeiten aufgrund eigener Erfahrungen (4:98-4:102)
- Selbstdefinition zum Klienten-Status (4:102-4:107)
- Wiederaufgreifen der Lösungspräferenzen (4:108-4:113)
- Begründung der angestrebten Problemlösung mittels eigener Erfahrungen im System der Nichtsehaften-Hilfe (4:113-5:124).

Die Analyse der Verlaufsstruktur eines Beratungsgesprächs gibt einen ersten Zugang auf den Prozeß der wechselseitigen Bedeutungsproduktion. In der sich daran anschließenden

Analyse zum Vollzug einzelner Aktivitätsschritte kommt es dann darauf an, den Prozeß der Handlungs- und Bedeutungskonstitution detaillierter aus der jeweiligen Perspektive der Gesprächsteilnehmer zu rekonstruieren.

Die aktivitätsschrittorientierte Strukturbeschreibung der einzelnen Segmente des Beispieltextes hat eine zufällige Häufung bestimmter Äußerungstypen ergeben. So fällt zunächst einmal auf, daß mehrfache Aufforderungen an den Ratsuchenden ergehen, sein Anliegen und seine Problemlösungsvorstellungen innerhalb der institutionellen Fürsorgemaßnahmen zu definieren (vgl. 1:1-3; 2:37-2:43; 3:80-3:81).

Solche Aufforderungen zur Anliegendefinition zielen vermutlich darauf ab, den Ratsuchenden bereits im Zuge seiner Problempäsentation auf die präformierten Möglichkeiten institutioneller Problembearbeitung hinzu lenken. Die eingangs beschriebene Vermittlungsarbeit, an die die Nichtseßhaften-Beratung gekoppelt ist, läßt sich um so rationeller abwickeln, je eher Anliegenformulierungen innerhalb der Bandbreiten des institutionellen Hilfsangebotes vorgenommen werden, d.h. je eher ein Anliegen ausgehend von den konkreten Lösungsressourcen definiert wird.

Die auffällige Häufung von Aufforderungen zur Anliegendefinition wird verständlich, wenn man sie als eine routinisierte Bearbeitungs- und Verfahrensaktivität des Beraters ansieht. Als Versuche, das Klientenproblem auf Merkmale administrativer und professioneller Bearbeitbarkeit zuzuschneiden, sind Aufforderungen zur Anliegendefinition ein Abkürzungsverfahren der Beratungsarbeit.

Zieht man eine weitere Auffälligkeit im Gesprächsverhalten des Beraters heran, läßt sich die Vermutung, daß die Berateraktivitäten von Abkürzungsroutinen geleitet werden, erhärten: in gesprächsdynamischer Hinsicht fällt auf, daß

auf die verworrenen Schilderungen des Ratsuchenden mit Äußerungen reagiert wird, die lediglich Oberflächenphänomene des Klientenproblems tangieren (vgl. 1:14-18; 2:32-2:35). Der Berater initiiert keine umfassende Anamnese (was unter der sozialfürsorgerischen Maxime, zur Beseitigung des Klientenproblems beizutragen, eigentlich erwartet werden könnte), sondern drängt darauf, daß der Ratsuchende eine Anliegendefinition gibt.

Für die Identifikation eines kohärenten Handlungsmusters seitens des Ratsuchenden finden sich in dessen Äußerungen folgende Anhaltspunkte:

Es erfolgt keine Anliegendefinition im Sinne einer expliziten Beanspruchung sozialfürsorgerischer Ressourcen, d.h., sie bezieht sich nicht auf bestimmte Heimplätze. In den assoziativ vorgebrachten und von Gedankensprüngen durchzogenen Schilderungen zur Problemgeschichte und zum Leidensdruck finden sich Statements, die als "implizite Anliegendefinition" zu verstehen sind.

- so wird Ernsthaftigkeit und Glaubwürdigkeit in der intendierten Ausschöpfung des Fürsorgeangebots markiert, indem die Fähigkeit zu einer rationalen und selbstkritischen Durchdringung des Problemkreislaufs demonstriert wird:

*ich hab immer in den jahren gelegenheitsarbeit gemacht das heißt
ich hab mich sozusagen selbst entnervt wie des so iss außer straße
aber das bringt nix mehr ein ... (vgl. 1:8-1:11);*

*aber ich mach des seit nehm halben jahr ungefähr schon is das so
es füllt mich nix mehr aus nich ... (vgl. 1:22-1:24);*

*... wenn ich alkohol trinke dann kommt es noch viel krasser
zum vorschein*

... jedenfalls isses so daß aus fünf sechs gläser bier is aus
bei mir nich denn krieg ich n moralisch=n (vgl. 4:91-4:98);

- es werden imagekorrigierende Aktivitäten hinsichtlich der Zugehörigkeit zur sozialen Kategorie der Nichtseßhaften unternommen; mit der Bezugnahme auf den eigenen Sozialstatus sollen mögliche Bedenken gegenüber der "Behandlungswürdigkeit" des Klienten ausgeräumt werden (ich weiß es werden hier viel stories erzählt ... aber ich bin wirklich ich hab die grenze erreicht, 1:5-7; ich kann keine ausnahme erwarten dafür bin ich viel zu lange auf=er straße, 2:44-2:46);
- es wird aber nicht nur Ernsthaftigkeit und Glaubwürdigkeit hinsichtlich der Resozialisierungsabsicht zum Ausdruck gebracht; der Ratsuchende berichtet negative Erfahrungen und Eindrücke, die er im System der Nichtseßhaften-Hilfe gewonnen hat - damit sollen bestimmte Problemlösungsmöglichkeiten bewertet und ausgesondert werden (diese unheimliche massenabfertigung vs. die guten häuser) und Ansprüche auf ein individuelles Lösungsmodell angemeldet werden (vgl. 2:44-3:62; 4:108-5:124).

So weit einige Ausführungen zu auffälligen Merkmalen des Beispieltextes. Wenn hier auch nicht der Verlaufsdynamik und dem dialogischen Charakter des Gesprächsausschnitts vollständig Rechnung getragen werden konnte, zeichnet sich doch als Analyseergebnis eine Divergenz in den Orientierungen der Gesprächspartner ab. Während die Aktivitätszüge des Beraters an einem Handlungsschema orientiert sind, das eine von routinisierten Verfahrensregeln geleitete Fallbearbeitung sicherstellt, sind die Aktivitätsschritte des Ratsuchenden auf Herstellung von Klientenwürde und Beanspruchung individueller Fallbearbeitung ausgerichtet.

Ein zentrales Analyseinteresse im Projekt 'Beratungsgespräche' ist darauf gerichtet, zu zeigen, wie es die Gesprächspartner anstellen, trotz unterschiedlicher Beteiligungsvoraussetzungen ihre Perspektiven für die praktischen Zwecke der Kommunikationssituation so aufeinander zu beziehen, daß ein geordneter Gesprächsverlauf möglich wird. Mit detaillierten Analysen zu den eingangs genannten Themenschwerpunkten (Gesprächsorganisation und Handlungskonstitution, Verständigung und Kooperation, Thematische Strukturen, Verfahren der Versprachlichung, institutionelle Rahmenbedingungen) läßt sich diese Elementarproblematik sprachlicher Interaktion für den Kommunikationstypus 'Beratungsgespräche' erhellen.

Für die Belange der Beratungs-Praxis ist es sicherlich aufschlußreich, den Konstitutionsprozeß von Beratungsgesprächen auf solche interaktive Phänomene wie "professionelle Definitionsmacht gegenüber Klientenproblemen", "strategisches Ausnutzen sozialer und kommunikativer Unterprivilegiertheit" u.a. zu untersuchen und mit den offiziellen Leitideen und Zwecksetzungen von Beratungs-Institutionen zu kontrastieren.

Anmerkungen

- 1) Offizieller Projekttitel: "Beratungsgespräche - Analyse asymmetrischer Dialoge". Leiter des Projekts ist W. Kallmeyer, Mitarbeiter sind K.-H. Bausch, F.J. Berens, W. Nothdurft, U. Reitemeier und P. Schröder.
- 2) Eine ausführliche Darstellung gesprächsorganisatorischer Aufgaben geben KALLMEYER/SCHÜTZE 1976:6-16.
- 3) Aus Platzgründen kann das Gespräch nicht in voller Länge wiedergegeben werden. Die Transkription beginnt nach der eigentlichen Gesprächseröffnungsphase, die

aus erhebungstechnischen Gründen nicht aufgezeichnet werden konnte. Zur Transkriptionsweise seien folgende Erläuterungen gegeben:

O, OO, OZeitangabeO	- Sprechpausen
2l 12/2s s2	- Sprechtempo (langsam, schnell)
3s s3/3l 13	- Lautstärke (lauter, leiser)
5s5/5f5/5g5	- Intonation (steigend, fallend, gleichbleibend)
= (sag=n)	- Verschleifungen
: (gele:genheitsarbeit)	- Dehnungen
- (möglich-)	- Abbruch
...	- unverständlich

- 4) Eine detaillierte Beschreibung des Interaktionsmusters der Nichtseßhaften-Beratung, ausgehend von verfahrensnotwendigen Aktivitätsschritten, findet sich in REITE-MEIER: "Situationsumspannender Handlungszusammenhang, Rollendivergenzen und Beratungsaktivitäten" (unveröfftl. Manuskript).
- 5) Die Rekonstruktion der Aktivitätsschritte wird im Anschluß an das entsprechende Gesprächssegment vorgenommen; erst dann wird mit der Wiedergabe des sich anschließenden Segments fortgefahren.
- 6) Die Zahl vor dem Doppelpunkt bezieht sich auf die Seitenzahl im Originaltranskript, die Zahl dahinter auf die Zeitenzählung.

Literatur:

- + BAUSCH, K.-H.: Verständigungssicherung in Beratungsgesprächen.
- + BERENS, F.J.: Problemlösen in Beratungsgesprächen.

- BERGMANN, J. 1981: Ethnomethodologische Konversationsanalyse; in: Schröder/Steger (Hg.): Dialoganalyse. Jahrbuch des Instituts für deutsche Sprache 1980, Sprache der Gegenwart 54, Düsseldorf.
- + NOTHDURFT, W.: Problemdefinition: Arbeitsaufgaben und Gesprächsvollzug.
- + KALLMEYER, W.: Zur Handlungsstrukturanalyse von Beratungen.
- KALLMEYER, W./SCHÜTZE, F. 1976: Konversationsanalyse; in: Studium Linguistik.
- + REITEMEIER, U.: Situationsumspannender Handlungszusammenhang, Rollendivergenzen und Beratungsaktivitäten. Zur Analyse von Beratungsgesprächen im institutionellen Kontext.
- SCHÜTZE, F. 1978: Zur Konstitution sprachlicher Bedeutungen in Interaktionszusammenhängen; in: Quasthoff (Hg.): Sprachstruktur-Sozialstruktur. Ein Beitrag zur linguistischen Theoriebildung. Kronberg/Ts.
- + SCHRÖDER, P.: Thematische Analyse von Beratungsgesprächen.

-
- + Beiträge zum Zwischenbericht über das Projekt 'Beratungsgespräche', die demnächst in den Veröffentlichungen des Instituts für deutsche Sprache erscheinen. Anfragen können an jeden Mitarbeiter des Projekts gerichtet werden.